

Política de Calidad de Unilever

La calidad es fundamental para el éxito de nuestro negocio

La misión de Unilever es satisfacer las necesidades diarias de nutrición, higiene, y cuidado personal con marcas que ayudan a la gente a sentirse bien, lucir bien y sacarle más provecho a la vida. y un requisito clave es incorporar las expectativas de calidad de nuestros consumidores en nuestros productos.

Para ganar la confianza y lealtad de nuestros consumidores, nosotros necesitamos entregar consistentemente productos de marcas de calidad excelente. Entendemos las diferentes necesidades de nuestros consumidores y clientes y nos esforzamos en desarrollar y entregar marcas superiores para asegurar que éstos sean la selección preferida. Y aplicando consistentemente altos estándares, somos capaces de hacer las cosas bien desde la primera vez, disminuir desechos, reducir costos e impulsar la rentabilidad.

Nuestra Política de Calidad describe los principios que todos en Unilever siguen, donde quiera que estén en el mundo, para asegurar que seamos reconocidos y confiables por nuestra integridad, la calidad de nuestras marcas y productos y los altos estándares que establecemos.

Principios de la Política de Calidad

• Poniendo la seguridad de nuestros productos y consumidores primero

Tenemos establecidas rigurosas y obligatorias normas de calidad, cuyo cumplimiento se verifica a través de auditorías regulares y autoevaluaciones. Estas normas aseguran que diseñamos, producimos y entregamos productos que son seguros, de excelente calidad y se ajustan a los estándares de la industria correspondiente y las regulaciones de los países en los cuales operamos. Se han establecido procedimientos completos de gestión para mitigar riesgos y proteger a nuestros consumidores y mercados.

• Poniendo a nuestros consumidores y clientes en el corazón de nuestro negocio

Nos comprometemos activamente con nuestros consumidores y clientes, traduciendo sus necesidades y requerimientos

a nuestros productos y servicios, creando de esta manera un valor para los consumidores, donde sea que posicionemos nuestros productos. Éste es el verdadero corazón de nuestro proceso de innovación.

• La Calidad es una responsabilidad compartida

La calidad y la seguridad del consumidor es responsabilidad de cada empleado de Unilever, y Unilever demuestra un visible y consistente liderazgo para cumplir esta política. El impulso para lograr la calidad, en todo lo que hacemos, es una pasión reflejada en nuestros procesos de desarrollo de marcas, producción y servicio al cliente y es también esperada de nuestros socios de negocio. Nos asociamos con partes interesadas para proveer liderazgo, promover la transparencia y compartir las mejores prácticas. Además, hemos forjado relaciones de trabajo efectivas con nuestros proveedores y fabricantes.

• Construyendo y manteniendo excelentes sistemas para asegurar la calidad y seguridad de nuestros productos

Estamos proactiva y continuamente desarrollando nuestros sistemas y procesos para asegurar la calidad y seguridad a través de toda la cadena de valor, y estamos estableciendo una referencia comparativa para el negocio. Proveemos entrenamiento y recursos apropiados, y aseguraremos que entreguemos nuestros objetivos y metas de calidad. Regularmente medimos y mejoramos nuestro desempeño usando medidas tanto internas como externas.

Activamente promovemos nuestra Política de Calidad y tenemos una organización de aseguramiento de la calidad, para garantizar la consistencia y visibilidad de nuestros estándares de calidad, procesos e indicadores de desempeño en todos los negocios de Unilever a todos los niveles, y para anticipar y desarrollar futuros requerimientos de capacidades en calidad.

Paul Polman, Chief Executive Officer, July 2010



Antonio Portugal, Gerente General, Agosto 2010